

유럽 손해보험, 신규·갱신 계약 간 차별 관련 규제 강화

강윤지 연구원

요약

영국에서는 신규 보험계약과 갱신 보험계약 간 보험료 차별 문제가 제기됨에 따라 이를 개선하기 위한 규제가 2022년부터 시행됨. 동 문제는 아일랜드, 스웨덴 등 EU 내 국가에서도 나타나 각국이 관련 규제를 공표하거나 보험업계와 협의하는 등 적극적으로 대응하고 있음. 최근 AI 등 신기술의 도입, 빅데이터의 이용 확대로 차별적 보험료 책정이 심화될 가능성이 있어 이에 대한 적절한 규제와 데이터 거버넌스의 중요성이 강조되고 있음

- 영국에서는 로열티 페널티(Loyalty Penalty) 문제가 제기됨에 따라 이를 개선하기 위한 규제가 2022년부터 시행되었고, 금융당국은 규제 효과를 모니터링하고 규제 위반 시 시정조치를 요구하는 등 적극적으로 대응하고 있음
 - ‘로열티 페널티’는 동일한 보험계약에 대해 충성도가 높은 장기 계약자가 신규 계약자보다 더 높은 보험료를 지불하거나 갱신 환수가 늘어날수록 계약자의 보험료가 적정수준 이상으로 높아지는 것을 의미함
 - 2018년 9월, 한 시민 단체가 영국 경쟁시장청(Competition and Markets Authority, 이하 ‘CMA’)에 차별적 보험료 문제를 제기하였고, CMA는 손해보험업계의 가격 책정에 대한 시장조사를 하던 금융감독청(Financial Conduct Authority, 이하 ‘FCA’)에 협력을 요청함
 - 이에 FCA는 CMA의 권고 사항을 반영해 시장조사를 마친 후 2020년 9월 최종보고서를 발표하였는데, 보고서에 따르면 2018년에 약 600만 명의 보험계약자가 총 12억 파운드의 차별적 보험료를 지불함
 - 이후 FCA는 2021년에 가격 설정에 관한 개선 조치, 상품 거버넌스 강화, 계약 자동 갱신 시 소비자 보호 강화, 금융당국의 보고 요건이 담긴 새로운 규제를 공표하고, 이러한 규제는 2022년부터 시행됨¹⁾
 - 새로운 규제는 신규 계약과 갱신 계약 간에 보험료 차이를 두는 것을 금지하고, 자동 갱신 계약의 경우 갱신 전 소비자에게 고지하도록 하는 등의 내용을 담고 있음
 - FCA는 2024년에 규제 효과를 검토하기 위한 시장조사를 실시할 것이라 밝혔으며, 동 규제를 준수하지 않은 기업에 시정조치를 요구하는 등의 행동을 취하고 있음
 - 영국의 보험회사 Direct Line Group은 규제 도입 후 갱신이 이루어진 모든 보험계약을 검토한 후 차별적 보험료를 지불한 계약자에게 환불하기로 FCA와 합의하였으며, 그 규모는 약 3,000만 파운드에 이를 것으로 예상됨²⁾

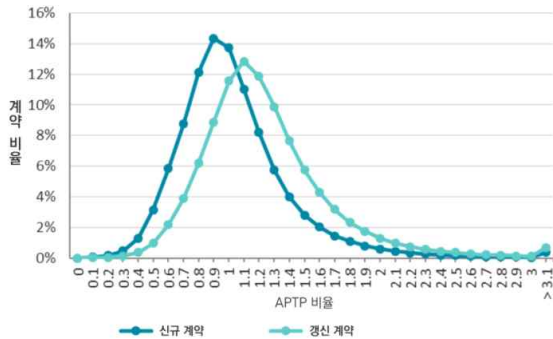
1) FCA(2021. 5. 28), “FCA confirms measures to protect customers from the loyalty penalty in home and motor insurance markets”

2) FCA(2023. 9. 23), “Direct Line to carry out a past business review relating to the FCA’s pricing rules”

○ 신규·갱신 계약 간 보험료 차별 문제는 아일랜드, 스웨덴 등 EU 내 국가에서도 나타나 각국이 시장조사를 통해 상황을 파악한 후 관련 규제를 공표하거나 보험업계와 협의하는 등 적극적으로 대응하고 있음

- 아일랜드 중앙은행이 개인 자동차보험시장과 주택화재보험시장을 대상으로 분석한 보고서에 따르면, 두 시장 모두 신규 계약과 갱신 계약 간 보험료 차이가 존재하며, 갱신 횟수가 늘어남에 따라 보험료가 증가함³⁾
 - 동 보고서는 계약자가 실제로 지불하는 실제 보험료(Actual Premium)와 보험회사가 해당 계약을 유지하는 데 필요한 예상 비용을 토대로 산정한 기술적 보험료(Technical Premium)의 비율(이하 'AFTP 비율')을 지표로 하는 정량적인 분석을 통해 보험료 차이를 밝힘⁴⁾(그림 1) 참조
- 위의 조사 결과를 바탕으로 아일랜드 중앙은행은 가격 설정, 가격 설정 관행의 감독, 자동 갱신에 관한 개선책을 2022년 7월부터 도입하고, 이후 모니터링 결과 계약 간 보험료 차별 문제가 현저히 개선되었음을 보이는 검증보고서를 2023년 12월에 발표함
 - 동 규제는 갱신 횟수가 늘어남에 따른 보험료 차이는 금지하고 있으나, 영국의 규제와 달리 신규 계약과 갱신 계약 간의 보험료 차이는 허용한다는 특징이 있음
 - 동 보고서에 따르면, 규제 도입 후 2회 이상의 계약 갱신 시 AFTP 비율이 규제 도입 전에 비해 두드러지게 감소함(그림 2) 참조

〈그림 1〉 아일랜드 보험시장 계약 종류에 따른 AFTP 비율



주: 개인 자동차보험시장과 주택화재보험시장에 한함
 자료: Central bank of Ireland(2021. 7), "Review of Differential Pricing in the private Car and home Insurance Markets"

〈그림 2〉 규제 도입 전·후 AFTP 비율



자료: Central bank of Ireland(2023. 12), "Review of Differential Pricing Regulations in the private Car and home Insurance Markets"

○ 최근 프로세스의 자동화, AI 등 신기술의 도입, 빅데이터의 이용 확대로 인해 차별적 보험료 책정이 심화될 가능성이 있어 이에 대한 적절한 규제와 데이터 거버넌스의 중요성이 강조되고 있음

- 유럽보험연금감독청(EIOPA)은 2023년 3월 차별적 가격 책정에 관한 감독 성명을 발표하였는데, 특히 디지털 톨에 대한 인식이 서툰 노년층 등 취약한 그룹에 속하는 계약자에 대한 우려를 나타내며 동 문제에 대한 소비자보호를 촉구하고 있음⁵⁾

3) Central Bank of Ireland(2021. 7), "Review of Differential Pricing in the private Car and home Insurance Markets"
 4) AFTP 비율이 '1'을 넘는 경우는 고객이 지불하는 보험료가 보험회사가 상정하는 비용을 넘고, '1'을 밑도는 경우는 고객이 지불하는 보험료가 보험회사의 상정 비용보다 적다는 것을 의미함
 5) EIOPA(2023. 3. 16), "Supervisory statement on differential pricing practices in non-life insurance lines of business"